

## الفصل العاشر

### وسائل التواصل الاجتماعي (الشبكات الاجتماعية)

ويشتمل هذا الفصل على النقاط التالية:

- ✍ نشأة وتعريف شبكات التواصل الاجتماعي
- ✍ أهداف وأهمية شبكات التواصل الاجتماعي
- ✍ خصائص وأنواع شبكات التواصل الاجتماعي
- ✍ المجتمعات الافتراضية أو الإلكترونية
- ✍ الفيس بوك
- ✍ البريد الإلكتروني
- ✍ معدلات الإقبال أو الاستخدام لشبكات التواصل الاجتماعي وارتباطها ببعض المتغيرات
- ✍ شبكات التواصل الاجتماعي والتعليم عن بُعد والتدريب عن بُعد
- ✍ توصيات ومقترحات



# الفصل العاشر

## وسائل التواصل الاجتماعي (الشبكات الاجتماعية)

---

### مقدمة:



نحن نعيش الآن في عصر التكنولوجيا والانفجار التقني والمعرفي والثقافي والتواصل مع الآخرين عن بُعد، ومن الضروري جداً أن يواكب الإنسان هذا التطور ومسائرته والتعايش معه... وهذا يتطلب منه أن

يكتسب مهارة استخدام الحاسب الآلي Computer والاستفادة من شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت Internt) ووسائل التواصل الاجتماعي Social Media.

لقد أحدثت التطورات التكنولوجية الحديثة في منتصف عقد التسعينات من القرن العشرين، نقلة نوعية وثورة حقيقية في عالم الاتصال ، حيث انتشرت شبكة الإنترنت في كافة أرجاء المعمورة، وربطت أجزاء هذا العالم المترامية بفضاءها الواسع، ومهدت الطريق لكافة المجتمعات للتقارب والتعارف وتبادل الآراء والأفكار والرغبات، واستفاد كل متصفح لهذه الشبكة من الوسائط المتعددة المتاحة فيها، وأصبحت أفضل وسيلة لتحقيق التواصل بين الأفراد والجماعات والمنظمات والمجتمعات ، ثم ظهرت المواقع الإلكترونية والمدونات الشخصية وشبكات المحادثة ، التي غيرت مضمون وشكل الإعلام التقليدي، وخلقت نوعاً من التواصل بين أصحابها ومستخدميها من جهة، وبين المستخدمين أنفسهم من جهة أخرى (انظر: Ruben & Budd: 1975 ؛ Don Stacks & et. al: 1991 ؛ Waston .J: 2002).



وبكلمات أخرى يمكن أن نقول أن العالم شهد في السنوات الأخيرة نوعاً من التواصل الاجتماعي بين البشر في فضاء إلكتروني افتراضي، قرب المسافات بين الشعوب وألغى الحدود وزاوج بين الثقافات، وسمي هذا النوع من التواصل بين الناس بشبكات التواصل الاجتماعي (أو

ما يطلق عليها أحياناً بالإعلام التفاعلي Interactive Media أو الإعلام الاجتماعي أو الإعلام البديل Alternative Media ) وتعددت هذه الشبكات واستأثرت بجمهور واسع من المستخدمين. ومن أشهر هذه الشبكات: الفيس بوك وتويتر ويوتيوب وجوجل والبريد الإلكتروني ولين والواتس آب والفيبر...

لقد أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي أو الشبكات الاجتماعية موضوعاً للبحث والدراسة نظراً لما تؤديه من خدمات وتحقيقه من أهداف وأدوار ووظائف. والفصل الحالي سيحاول إلقاء الضوء على ماهية وسائل التواصل الاجتماعي وذلك من حيث النشأة

والتعريف والأهداف والأهمية والخصائص والأنواع ومعدلات الإقبال أو الاستخدام لشبكات التواصل الاجتماعي وارتباطها ببعض المتغيرات الديموجرافية.

كذلك اهتم الفصل بتوضيح بعض إسهامات وسائل التواصل الاجتماعي في تحقيق أهداف كل من: التعليم عن بُعد والتدريب عن بُعد.

### نشأة وسائل التواصل الاجتماعي (الشبكات الاجتماعية) :

بدأت وسائل أو شبكات التواصل الاجتماعي في الظهور في بداية التسعينيات من القرن العشرين. ففي عام 1995 صمم راندي كونرادز Randy Conradz موقع classmates.com وكان يهدف من خلاله التواصل مع زملاء الدراسة الذين كانت بينه وبينهم روابط قوية أيام الدراسة ثم فرقت بينهم مشاغل الحياة العملية أن يعاود الاتصال معهم مرة أخرى ولكن من خلال التواصل الإلكتروني.

وفي عام 1997 ظهرت شبكة أخرى للتواصل الاجتماعي تحت اسم 6 درجات Six-Degrees والتي أتاحت الفرصة لوضع ملفات شخصية للمستخدمين على الموقع وإمكانية التعليق على الأخبار وتبادل الرسائل مع باقي المشتركين. أيضاً في عام 1997 قام جون بارجر John Barger بعمل مدونات Blogs (وهي مواقع شخصية يقوم الفرد بإنشائها للتعبير عن آرائه، وتكون هذه الآراء مدونة بشكل تسلسلي ومؤرخة بشكل تصاعدي) إلا أن هذه المدونات لم تنتشر إلا في عام 1999.



ثم ظهر موقع ماي سباس My Space الذي فتح آفاقاً واسعة لهذا النوع من شبكات التواصل الاجتماعي، وحقق نجاحاً هائلاً منذ نشأته عام 2003.

ثم توالى ظهور شبكات التواصل الاجتماعي أخرى، ولكن العلامة الفارقة كانت بظهور موقع الفيس بوك Face Book الذي أسسه طالب في جامعة هارفرد بالولايات المتحدة الأمريكية في العام 2004 والذي مكن



مستخدميه من تبادل المعلومات فيما بينهم، وإتاحة الفرصة أمام الأصدقاء للوصول إلى ملفاتهم الشخصية. ثم ظهر لاحقاً موقع تويتر Twitter بالإضافة إلى عدد من شبكات التواصل الاجتماعي الأخرى الأقل بروزاً.



ثم ظهر الانستجرام Instagram وهو تطبيق لتبادل الصور وشبكة اجتماعية أيضاً، يتيح للمستخدمين التقاط صورة، ومن ثم مشاركتها في مجموعة متنوعة من خدمات الشبكات الاجتماعية، وشبكة إنستجرام نفسها.

ثم ظهرت تطبيقات الهاتف المحمول أو الجوال أو المتحرك أو الموبايل والتي يأتي أكثرها انتشاراً: الواتس آب WhatsApp والفيبر Viber والتانجو tango والسكايب skype ولينك ادين linkedin..... حيث سهلت هذه التطبيقات عملية التواصل الاجتماعي بين الأفراد بصورة كبيرة لكونها متاحة على الهاتف المحمول وبشكل مجاني (Lee Richardson: 2000 ؛ هناء سرور: 2015 ؛ مدحت أبو النصر: 2015).



ومن الواضح أن تلك الشبكات قد أحدثت تغيراً كبيراً في كيفية الاتصال والمشاركة وتبادل المعلومات بين الأشخاص والمنظمات والمجتمعات. وتلك الشبكات تجمع الملايين من المستخدمين في الوقت الحالي.

## تعريف شبكات التواصل الاجتماعي :



هناك تعريفات عديدة لمفهوم شبكات التواصل الاجتماعي، نذكر منها:

- 1- تعريف زاهر راضي (2003): شبكات التواصل الاجتماعي هي منظومة من الشبكات الإلكترونية التي تسمح للمشارك فيها بإنشاء موقع خاص به، ومن ثم ربطه عن طريق نظام اجتماعي إلكتروني مع أعضاء آخرين لديهم الاهتمامات الهويات نفسها.
- 2- تعريف فان ديك Van Dijk (2006): شبكات التواصل الاجتماعي أو وسائل الإعلام الاجتماعية الجديد تعبير شامل عن الأنشطة التي تضم توظيف التكنولوجيا لخدمة التفاعل الاجتماعي بين الناس لتسهيل وسرعة الاتصال فيما بينهم.
- 3- تعريف آلجر Alger (2007): شبكات التواصل الاجتماعي هي وسيلة للتواصل الإلكتروني عبر شبكة الانترنت من خلال استخدام الوسائط الإلكترونية لتطوير قدرات الأفراد للاتصال بالآخرين.
- 4- تعريف كابلان اندرياس وهينلين ميخائيل Kaplan Andreas M. & Haenlein Michael (2010): شبكات التواصل الاجتماعي هي مجموعة من الوسائل الإلكترونية والتي تستخدم الحاسب الآلي أو الآب توب أو التليفون المحمول كوسيط للتواصل مع الآخرين في شكل شبكة اجتماعية تمثل مجتمع افتراضي يتم من خلاله تبادل الآراء والمعلومات والصور والأخبار...

5- تعريف أحمد الشوادفي (2011): شبكات التواصل الاجتماعي هي وسيلة تحقق التفاعل المتبادل بين الناس وتبادل الخبرات والأفكار والمعلومات والاتجاهات عبر شبكة الانترنت من خلال المواقع والتطبيقات العملية لشبكة الانترنت مثل مواقع فيسبوك والتويتر واليوتيوب والبريد الإلكتروني...

6- حمزة إسماعيل أبو شنب (2013): شبكات التواصل الاجتماعي هي مصطلح يطلق على مجموعة من المواقع على شبكة الإنترنت، تتيح التواصل بين الأفراد في بيئة مجتمع افتراضي يجمعهم حسب مجموعات اهتمام أو شبكات انتماء ( بلد، جامعة، مدرسة، شركة،... إلخ ) كل هذا يتم عن طريق خدمات التواصل المباشر؛ مثل: إرسال الرسائل، أو الإطلاع على الملفات الشخصية للآخرين، ومعرفة أخبارهم ومعلوماتهم التي يتيحونها للعرض.

7- تعريف عائشة علي عواجي (2015): شبكات التواصل الاجتماعي منظومة من الشبكات الالكترونية التي تسمح للمشارك فيها بإنشاء موقع خاص به ومن ثم ربطه من خلال نظام اجتماعي إلكتروني مع أعضاء آخرين لديهم نفس الاهتمامات والهوايات أو جمعه مع أصدقاء الجامعة أو الثانوية. تصنف هذه المواقع ضمن مواقع الجيل الثاني للويب ( ويب 2.0 ).

8- تعريف تيم جراهل Tim Grahl (2015): شبكات التواصل الاجتماعي هي عبارة عن خدمات معلومات واتصالات تسمح لمجموعة من الناس لهم خلفية مشتركة واهتمامات متشابهة من التفاعل والتواصل المتبادل معا. ومن أشهر هذه الشبكات الفيس بوك ولينكد إن.

وفي ضوء ما سبق يمكن أن نقول بأن شبكات التواصل الاجتماعي هي وسيلة تواصل مكتوب وشفهي ومرئي إلكترونية تستخدم شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت)، يلجأ إليها الناس (الذين لديهم حاسب آلي أو لاب توب أو موبايل ومستخدمين في خدمة الإنترنت) وخاصة الشباب بشكل اختياري، بدون رقابة تقريبا من السلطات الحكومية بما فيهم الجهات الأمنية، للتواصل المتبادل في اتجاهين مع آخرين.

هؤلاء الناس لديهم اهتمامات وهوايات مشتركة هي التي جمعتهم وجعلتهم يتواصلون معا من خلال هذه الشبكات، وذلك لتبادل الأخبار والمعلومات والآراء والصور والخبرات والمنافع والطرائف... وسميت اجتماعية لأنها أتت من مفهوم بناء جماعات أو مجتمعات (وإن كانت افتراضية) بهذه الطريقة يستطيع المستخدم التعرف إلى أشخاص لديهم اهتمامات مشتركة في تصفح الإنترنت والتعرف على المزيد من المواقع في المجالات التي تهتم، وأخيرا مشاركة هذه المواقع مع أصدقائه (مدحت أبو النصر: 2015).

### أهداف شبكات التواصل الاجتماعي:

لشبكات التواصل الاجتماعي أهداف عديدة نذكر منها:

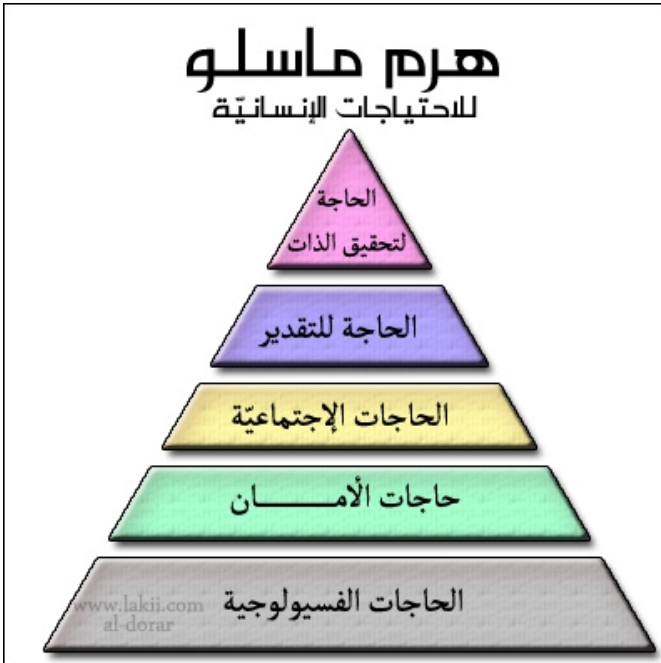
- 1- تسهيل التواصل الإلكتروني المتبادل في اتجاهين بين المستخدمين.
- 2- تسهيل عملية تبادل الأخبار والآراء والخبرات والصور والمنافع والطرائف بين المستخدمين.
- 3- تسهيل الحصول على البيانات والمعلومات من مواقع المعلومات المختلفة لأغراض علمية أو اجتماعية أو اقتصادية أو سياسية أو ثقافية أو تعليمية...
- 4- المساهمة في نجاح الحكومة الإلكترونية E. Government والإدارة الإلكترونية E. Management والتعلم الإلكتروني E. Learning والتعليم الإلكتروني E. Education والتدريب الإلكتروني E. Training والتسويق الإلكتروني E. Marketing والبيع الإلكتروني E. Selling أو ما يطلق عليه أحيانا الإدارة عن بُعد والتعلم عن بُعد والتعليم عن بُعد والتدريب عن بُعد والتسويق عن بُعد والبيع عن بُعد.



### أهمية شبكات التواصل الاجتماعي :

يمكن استنتاج أهمية شبكات التواصل الاجتماعي في إتاحة المجال واسعاً أمام الإنسان للتعبير عن نفسه ومشاركة مشاعره وأفكاره وآراءه وهوياته مع الآخرين والتعرف عليهم وعلى ثقافتهم...، خاصة وأن هناك حقيقة علمية وهي أن الإنسان كائن اجتماعي Social Human Being بطبيعته لا يمكن أن يعيش بمفرده في عزلة عن أخيه الإنسان.

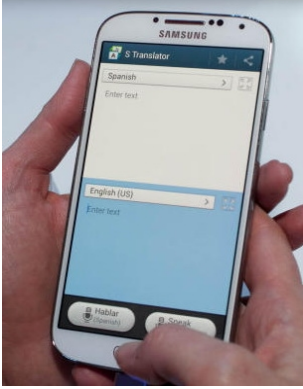
ولقد أثبتت كثير من البحوث والدراسات أن الإنسان لا يستطيع إشباع جميع حاجاته الاجتماعية دون التواصل مع الآخرين. وهذه الحاجات الاجتماعية Social Needs - كما ذكرها ابراهم ماسلو Abraham Maslow في نظريته عن التدرج الهرمي للحاجات الإنسانية The Hierarchy of Human Needs Theory - الحاجة إلى التفاعل الاجتماعي والحاجة إلى الحب والحاجة إلى الصداقة والحاجة إلى عضوية الجماعات والحاجة إلى الولاء والانتماء... والتي كما نري لا تُشبع إلا من خلال التفاعل والتواصل الاجتماعي مع الآخرين ( مدحت أبو النصر: 2013 ).



## خصائص شبكات التواصل الاجتماعي :

لشبكات التواصل الاجتماعي خصائص عديدة نذكر منها:

- 1- متعددة ومتنوعة: حيث هناك العديد من شبكات التواصل الاجتماعي (مثل: الفيس بوك وتويتر والفيبر والواتس آب وجوجل بلس ولين والبريد الإلكتروني...)، والشخص يمكنه اختيار المناسب له منها وفي الوقت والمكان الذي يناسبه هو.
- 2- اختيارية: فشبكات التواصل الاجتماعي هي نوعا من التواصل الإلكتروني الاختياري دون أن يكون هناك أي إجبار أو إلزام علي أحد من التواصل مع الآخرين. فهم بمحض إرادتهم يتواصلون أو لا يتواصلون مع الآخرين أو يتوقفون عن التواصل مع الآخرين.
- 3- السرعة: حيث يمكن للمستخدم لشبكات التواصل الاجتماعي التواصل مع الآخرين بشكل سريع، ويمكن تبادل المعلومات والأخبار والرسائل والصور والآراء والإجابات في ثواني معدودة.



4- سهولة الاستخدام: حيث يمكن الدخول علي شبكات التواصل الاجتماعي من خلال جهاز التليفون المحمول أو الجوال أو المتحرك أو الموبايل، دون الحاجة إلي جهاز حاسب آلي أو جهاز لاب توب Lap Top.

5- سهولة التواصل والتفاعل مع الآخرين: فشبكات التواصل الاجتماعي تستخدم بالإضافة للحروف وبساطة اللغة، تستخدم الرموز والصور التي تسهل

للمستخدم التفاعل والتواصل مع الآخرين دون معوقات تذكر ( Vansoon Michael: 2010). بمعنى أن استخدام هذه الشبكات لا يتطلب بحث أو دراسة فيمكن لأي شخص استخدامها بسهولة بالغة. أيضا لا تتطلب مهارات عالية للتعرف علي أدواتها وتطبيقاتها التي تتميز بالسهولة واليسر.

6- التفاعلية: فالشخص فيها كما أنه مُستقبل وقارئ، فهو أيضا مرسل وكاتب ومشارك،

فهي تلغي السلبية المقيّنة في الإعلام التقليدي أو القديم (الراديو والتلفزيون والصحف الورقية والمجلات الورقية) وتعطي حيزًا للمشاركة الفاعلة من المشاهد والقارئ. وتمتاز شبكات التواصل الاجتماعي بأنها إعلام تفاعلي لا يوجد وسيط فيه، حيث أن الجميع مرسل ومستقبل، بعكس الإعلام التقليدي أو القديم الذي هو إعلام وسيط يبدأ بإرسال مؤسّساتي إلى استقبال جماهيري (هناء سرور: 2015).

7- **تعدد الاستعمالات:** فيستخدمها الشخص العادي ليعرف الأخبار، ويستخدمها الباحث لمعرفة البحوث والدراسات السابقة في موضوع بحثه، ويستخدمها التلميذ أو الطالب للتعلم، ويستخدمها المؤلف للحصول على معلومات تفيده في تأليف كتبه، ويستخدمها الكاتب للتواصل مع قراءه، ويستخدمها المُسوق لتسويق السلع التي ينتجها مصنعه وشركته أو لتسويق الخدمات التي تقدمها شركته أو مؤسسته أو جمعيته، ويستخدمها المُعلن للإعلان عن سلعته أو خدماته، ويستخدمها السياسي للتواصل مع الجماهير وكسب تأييدهم له في الانتخابات ... وهكذا.

8- **التوفير والاقتصادية:** فشبكات التواصل الاجتماعي اقتصادية في الجهد والوقت والمال، فهي على سبيل المثال توفر لك الاتصال الهاتفي (المحلي أو الدولي) بالمجان بالأشخاص الهامين في حياتك، وتسهل لك إرسال الأخبار والمعلومات والصور لهم في ثواني، وتسهل على الباحث معرفة البحوث والدراسات السابقة العربية والأجنبية والمربطة بموضوع بحثه وهو جالس في منزله دون أن يذهب إلى المكتبات ودون أن يسافر إلى الجامعات الأخرى في المحافظات أو المناطق الأخرى...

9- **الإتاحة:** تعتبر شبكات التواصل الاجتماعي متاحة للجميع، للكبير وللصغير، وللناس في أي بقعة من العالم. ولا يوجد شروط أو قيود على استخدامها. أيضا في ظل مجانية أو قلة رسوم الاشتراك والتسجيل فالشخص البسيط يستطيع امتلاك حيز على شبكات التواصل الاجتماعي، فهي ليست حكراً على الأغنياء.

10- **العالمية:** شبكات التواصل الاجتماعي تلغى الحواجز الجغرافية والمكانية والحدود الدولية والإقليمية والقومية، حيث يستطيع الشخص في أقصى الشمال التواصل مع

شخص آخر في أقصى الجنوب وشخص في أقصى الشرق التواصل مع شخص آخر في أقصى الغرب، في بساطة وسهولة ويسر وفي نفس اللحظة (انظر: حمزة إسماعيل أبو شنب: 2013 ؛ Gail Martin: 2014 ؛ جال مارتن: 2015).

### أنواع شبكات التواصل الاجتماعي:



تنقسم شبكات التواصل الاجتماعي حسب الأغراض، إلى شبكات تجمع أصدقاء الدراسة وأخرى تجمع أصدقاء العمل بالإضافة لشبكات التدوينات المصغرة. ومن أشهر الشبكات الموجودة: مواقع فيس بوك Face Book والتويتر Twitter واليوتيوب

YouTube والفيبر Viber والواتس آب WhatsApp ولين LINE والبريد الإلكتروني Electronic Mail وجوجل بلس Google+ والتصفح عبر الشبكة through the network Browsing والقوائم البريدية List serve والمحادثة والتحاوّر Chatting عبر الانترنت والانستجرام Instagram...

وفي الاستبيان الذي قامت به كلية دبي للإدارة الحكومية في العام 2013 كالتالي: احتل موقع الفيس بوك المركز الأول بين شبكات التواصل الاجتماعي، وأنه الأكبر شعبية بين باقي الشبكات في المنطقة العربية. وفي تقرير وسائل التواصل الاجتماعي في العالم العربي الصادر عن قمة رواد التواصل الاجتماعي العرب (2015) أعتبر موقع فيس بوك وواتس آب المنصتان الأكثر استخداماً بين شبكات التواصل الاجتماعي في دول العالم العربي، مقارنة بموقع يوتيوب وانستجرام وتويتر.

وسيتم لاحقاً الحديث بإيجاز عن الفيس بوك كنموذج علي شبكات التواصل

الاجتماعي. ولعل هذا الاختيار تم بناء علي أنه أكثر الشبكات انتشارا وشيوعا واستخداما علي مستوي العالم العربي إذا ما تم مقارنته بالشبكات الأخرى. كذلك سيتم إلقاء الضوء بإيجاز علي البريد الإلكتروني نظرا لأهميته في تحقيق الاتصال الإلكتروني المكتوب والسريع من خلال إرسال المعلومات والخطابات والرسائل والتقارير والصور للآخرين واستقبالها منهم أيضا ...

### المجتمعات الافتراضية أو الإلكترونية:



ويطلق علي مرتادي أو مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي مصطلح مجتمعات افتراضية Virtual or Groups Communities أو جماعات افتراضية Virtual Groups أو مجتمعات إلكترونية. Communities E. أو مجتمعات علي شبكة الإنترنت On-Line (Sandra Cain: 2009 ؛

ساندرا كان: 2014). ويعرف هيجل وأرمسترنج Hegel & Armstrong (1997) المجتمع الافتراضي بأنه مجتمع مكون من مجموعة من الناس يتفاعلون معا إلكترونيا أكثر من تفاعلهم وجها لوجه لأسباب اجتماعية أو تعليمية أو مهنية... ونظرا لانتشار المجتمعات الافتراضية ونقل المعلومات عنها يمكن استخدامها لأغراض التسويق والعلاقات العامة.

هذا ويمكن تعريف المجتمع الافتراضي أو الإلكتروني بأنه مكون من أفراد وجماعات، يتواصلون معا إلكترونيا في اتجاهين، وذلك بشكل اختياري في استخدام أو عدم استخدام (أو الدخول أو الخروج أو الاستمرار أو عدم الاستمرار علي) شبكات التواصل الاجتماعي، ولا يرتبطون معا بإطار جغرافي معين أو مكاني واحد، ولكنهم منتشرين في مختلف أنحاء العالم، وخلال تواصلهم معا يتم تبادل الأخبار والمعلومات والآراء والخبرات والصور

والطرائف والمنافع فيما بينهم، والشيء الذي يجمعهم هو أن لديهم الرغبة في التواصل مع الآخرين والتعبير عن آرائهم وأفكارهم للآخرين والتحاور معهم وأن لديهم اهتمامات ورغبات مشتركة...

### الفيس بوك:



الفيس بوك من أشهر شبكات التواصل الاجتماعي وأكثرها استخداماً. ولقد تأسست هذه الشبكة في العام 2004 علي يد طالب اسمه مارك زوكربيرغ في جامعة هارفرد بالولايات المتحدة الأمريكية، وبدأ عدد مستخدميه من عشرات إلي ملايين. والفيس بوك هو موقع ويب وشبكة اجتماعية تديرها شركة مساهمة تحت اسم "فيسبوك". وأصبح هذا الطالب هو الرئيس التنفيذي للشركة وأحد ملاكها ومؤسسيها.

والمستخدمون لهذه الشبكة بإمكانهم الانضمام إلى الشبكات التي تنظمها المدينة أو جهة العمل أو المدرسة أو الإقليم، وذلك من أجل الاتصال بالآخرين والتفاعل معهم. كذلك، يمكن للمستخدمين إضافة أصدقاء إلى قائمة أصدقائهم وإرسال الرسائل والصور إليهم، وأيضاً تحديث ملفاتهم الشخصية وتعريف الأصدقاء بأنفسهم (سولومون دافيد Solomon David:2009).

وقد أثير الكثير من الجدل حول موقع الفيس بوك على مدار الأعوام القليلة الماضية. فقد تم حظر استخدام الموقع في العديد من الدول خلال فترات متفاوتة، كما حدث في إيران وسوريا ومصر... كما تم حظر استخدام الموقع في العديد من جهات العمل لإثناء الموظفين عن إهدار أوقاتهم في استخدام تلك الخدمة. كذلك من المشكلات التي أحيانا يواجهها رواد الموقع المخاوف والمخاطر المتعلقة بعدم الحفاظ على الخصوصية...

## البريد الإلكتروني:



يعد البريد الإلكتروني أفضل بديل عصري للرسائل البريدية الورقية ولأجهزة الفاكس. إن استخدام البريد الإلكتروني يساعد على التواصل الكتابي بالآخرين مهما تباعدت المسافات، والتواصل بالمتخصصين من مختلف دول العالم والاستفادة من خبراتهم وأبحاثهم في شتى المجالات، واستخدام ما يسمى بالقوائم البريدية (List serve) حيث

تتيح هذه القوائم الحوار وتبادل الرسائل والمعلومات وطلب المشورة والنصيحة... فيما بين الأشخاص. أخيراً فإن البريد الإلكتروني يعتبر من أكثر خدمات الإنترنت شعبية واستخداماً وذلك قد يرجع إلى الأمور التالية:

- 1- سرعة وصول الرسالة، حيث يمكن إرسال رسالة إلى أي مكان في العالم خلال لحظات.
- 2- قراءة الرسالة من المرسل أو من المستقبل عادة ما تتم في وقت قد هياً نفسه للقراءة والرد عليها أيضاً.
- 3- لا يوجد وسيط بين المرسل والمستقبل (إلغاء جميع الحواجز الإدارية).
- 4- كلفة منخفضة للإرسال وللاستقبال.
- 5- يتم الإرسال واستلام الرد خلال مدة وجيزة من الزمن.
- 6- يمكن ربط ملفات إضافية بالبريد الإلكتروني.
- 7- يستطيع المستفيد أن يحصل على الرسالة في الوقت الذي يناسبه.
- 8- يستطيع المستفيد إرسال عدة رسائل إلى جهات مختلفة في الوقت نفسه (موسوعة المعلومات ويكيبيديا: 2015).

## معدلات الإقبال أو الاستخدام لشبكات التواصل الاجتماعي وارتباطها ببعض المتغيرات:

- 1- في الوقت الحالي أصبحت شبكات التواصل الاجتماعي تجذب كل يوم وقت وانتباه مئات من ملايين المستخدمين وذلك على مستوى العالم. فكل يوم يزداد عدد

مستخدمي شبكات وسائل التواصل الاجتماعي لدرجة أن أعداد مستخدمي الفيس بوك فقط وصل إلى حوالي 800 مليون مستخدم على مستوى العالم في العام 2014 (موسوعة المعلومات ويكيبيديا: 2015).

- 2- وعلي مستوي العالم العربي فقد أشار تقرير الإعلام الاجتماعي (2013) والذي يصدره برنامج الحوكمة والابتكار في كلية دبي للإدارة الحكومية بشكل دوري إلى وصول عدد مستخدمي موقع التواصل الاجتماعي "فيس بوك" في العالم العربي حتى بداية عام 2013 إلى ما يقارب 51 مليون مستخدم، بينهم 13.5 مليون مستخدم جديد انضموا خلال عام 2012 وحده. وفي مصر علي سبيل المثال وجد أن هناك حوالي 18 مليون مُستخدم لشبكة الإنترنت منهم 51٪ نشطين علي تويتر و42٪ نشطين علي الفيس بوك.
- 3- أشارات معظم البحوث والدراسات إلى أن الذكور أكثر استخداما لشبكات التواصل الاجتماعي ( انظر: عفاف عبد الله وعبد الرحمن جعفر: 2009 ؛ نرمين خضر: 2009 ؛ الدراسة السعودية: 2013 ؛ هبة أحمد: 2013 ).

- 4- أيضا أشارت معظم البحوث والدراسات إلى أن فئة المراهقين (13 سنة إلى 19 سنة) والشباب (15 سنة إلى 25 سنة) وخاصة شباب الجامعات هم أكثر الفئات استخداما لشبكات التواصل الاجتماعي (انظر: عفاف عبد الله وعبد الرحمن جعفر: 2009 ؛ نرمين خضر: 2009 ؛ ياسر عبد الفتاح: 2012 ؛ الدراسة السعودية: 2013 ؛ هبة أحمد: 2013).

- 5- ومن حيث المستوي التعليمي وُجد أن الشباب المتعلم أكثر استخداما لشبكات التواصل الاجتماعي من الشباب غير المتعلم، وذلك قد يرجع إلي أن استخدام هذه الشبكات والاستفادة منها يتطلب مستوي معين من التعليم (انظر: هبة أحمد: 2013؛ أبو عمرة ربيع: 2013 ؛ مدحت أبو النصر: 2015).

- 6- ومن حيث استخدام شعوب العالم العربي لشبكات التواصل الاجتماعي وُجد أن دول مجلس التعاون مازالت تحتل المراكز الخمس الأولى من حيث نسبة استخدام الفيس بوك، وتصدرت الإمارات وقطر والكويت ولبنان والأردن والبحرين والسعودية ومصر قائمة الدول العربية في استخدام شبكات التواصل الاجتماعي بصفة عامة

وذلك حتى نهاية عام 2013 (انظر: تقرير الإعلام الاجتماعي: 2013؛ تقرير نظرة على الإعلام الاجتماعي في العالم العربي: 2014).

7- وما زالت مصر تحتكر أكبر حصة من مستخدمي فيس بوك في العالم العربي (بنسبة 23٪) تليها السعودية (11٪) والمغرب (9٪) وتقتطع الإمارات العربية المتحدة - على الرغم من عدد سكانها المنخفض - حصة كبيرة من مستخدمي فيس بوك بأكثر من 4.4 مليون مستخدم بنسبة 6٪، وذلك حتى نهاية عام 2013 (تقرير نظرة على الإعلام الاجتماعي في العالم العربي: 2014).

8- وجد أن عدد البحوث والدراسات التي أجريت عن التأثيرات السلبية لشبكات التواصل الاجتماعي أكثر بكثير من عدد البحوث والدراسات التي أجريت عن تأثيراتها الإيجابية. ولعل ذلك قد يرجع إلى أن التأثيرات الإيجابية مرحب بها ولا يوجد مشكلة في وجودها، بينما المشكلة الأهم والأجدر بالاهتمام هو في المخاطر المترتبة على سبلات هذه الشبكات.

### شبكات التواصل الاجتماعي والتعليم والتدريب عن بُعد:

مما لا شك فيه أن شبكات أو وسائل التواصل الاجتماعي أصبح لها دور واضح في الثقافة والتعليم عن بُعد والتدريب عن بُعد. فعلى سبيل المثال أثبتت دراسة كل من محمد عماشة وعلي الشايع (2009) فاعلية استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير الأداء الإداري، وسرعة انجاز المهام التعليمية والتدريبية.

أيضا يشير كل من: كيري وكاكير Kayri & Cakir (2010) إلى أن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في العملية التعليمية يدعم التعلم النشط، ويحسن من مهارات الكتابة لدى المتعلمين، ويزيد من شعورهم بالرضا عن العملية التعليمية، كما يمكن أن تنمي التفكير الناقد لديهم.

كذلك أشارت دراسة نشوي رفعت محمد (2012) إلى أن الشبكات الاجتماعية تساهم في زيادة التحصيل المعرفي، وزيادة مهارات تصميم البرامج الحاسوبية لدى طلاب كلية التربية.

وبشيء من التفصيل فإنه أصبحت تويتر كأحد الأمثلة علي الشبكات الاجتماعية لها أهمية كبيرة في الحياة المهنية للمعلمين وللمدرسين، سواء من حيث استعماله كأداة تعليمية أو تدريبية أو كوسيلة لتواصل المعلمين فيما بينهم أو المدرسين فيما بينهم، في مواكبة منهم لاتجاهات التعليم والتدريب الحديثة وارتباطها المتزايد بعالم التقنية والأمثلة على ذلك كثيرة ومنها: شبكة التعلم الشخصي PLN التي تعتبر نموذجاً مجسداً لهذا المعطى بتوفيرها الفرصة للمدرسين من أجل الوصول إلى آخر المستويات العالمية من تقنيات التعليم بهدف تجديد التعليم بعيداً عن النمطية والكلاسيكية.

### بعض استعمالات تويتر في التعليم والتدريب عن بُعد:

- 1- حددت علي سبيل المثال الأكاديمية العربية للتعليم الإلكتروني والتدريب بإمارة دبي (الإمارات العربية المتحدة) بعض استعمالات تويتر في التعليم والتدريب عن بُعد كالتالي:
- 1- تويتر لنشر الإعلانات: حيث يمكن للمعلم أو للمدرّب أن يستخدم تويتر لوضع الإعلانات لطلابه أو للمتدربين المتابعين لحسابه كوضع خبر عن تأجيل موعد الاختبار أو تغيير مكان الامتحان أو تغيير موعد محاضرة أو إرسال نصائح أخيرة قبل الامتحان أو غير ذلك.
- 2- تويتر كأداة للمراجعة والعمل المنزلي: حيث ينشئ المعلم أو المدرّب "هاشتاق" باسم المادة الدراسية أو الوحدة التدريبية (مثلاً: #مراجعة\_الوحدة\_الأولى)، ثم ينشره بين الطلاب أو المتدربين ليكون مرجعاً للمناقشة أو مراجعة محتوى هذه الوحدة.
- 3- تويتر كأداة لكسر الحواجز: حيث يجد بعض الطلبة أو المتدربين الخجولين تويتر فرصة لطرح أسئلتهم واستفساراتهم الشيء الذي قد يستعصي عليهم في الفصل الدراسي أو في قاعة التدريب.
- 4- تويتر لتحقيق تواصل أفضل: حيث يستطيع الطلاب أو المتدربين إرسال رسائل خاصة للمعلم أو للمدرّب دون عراقيل بدلاً من الانتظار حتى موعد المحاضرة أو الحصة القادمة أو موعد البرنامج التدريبي، كما يمكن أن يستعمله المعلم أو المدرّب لمناقشة أو

تتبع عمل الطلاب أو المتدربين واستقبال الاستفسارات وكذلك استعماله للتواصل مع أولياء الأمور.

- 5- إمكانية إنشاء استبيان أو تصويت عن موضوع معين عن طريق استخدام موقع (twtpoll.com) ثم مشاركته في تويتر لمعرفة رأي الطلاب أو المتدربين.
- 6- تويتر كصالة رقمية: حيث يمكن استعمال تويتر كأداة للنقاش بين المعلمين أو المتدربين ومشاركة المصادر المفيدة والمنوعة.
- 7- تويتر كأداة للعصف الذهني (Brain Storming): مشاركة وطرح الأفكار والمعلومات مع الطلاب أو المتدربين في أي وقت.
- 8- تويتر كأداة للتقويم: تقويم معلومات الطلاب أو المتدربين عن الدرس الماضي أو الوحدة التدريسية الماضية، ويمكن أن يكون ذلك بتخصيص ساعة في اليوم لذلك مع ضرورة الرد عليهم بتغذية عكسية مباشرة لأنها من أساسيات عملية التقويم.
- 9- تويتر كأداة لجمع ومشاركة المصادر: حيث يمكن طلب مشاركة الطلاب أو المتدربين في مصادر أو معلومات إضافية حول موضوع درس سابق أو حول وحدة تدريسية سابقة، ويمكن الاستعانة بالملخصات أو الأسئلة أو طرح موضوع للنقاش.

### توصيات ومقترحات:

- 1- كل شيء في الحياة له سلبيات وإيجابيات، ولكي نستفيد من هذا الشيء لابد من تحصيل الإيجابيات وتلافي السلبيات. ومواقع التواصل الاجتماعي مثلها مثل أشياء كثيرة لها إيجابيات وسلبيات. وهناك من يبحث عن السلبيات في كل ما هو جديد، ولكن هذه السلبيات تعود إلى سوء استخدام وأخلاق الشخص وليس إلى الشيء بذاته، وبالتالي عليك الاستفادة من إيجابيات شبكات التواصل الاجتماعي وعدم البحث عن سلبياتها حتى لا تتأثر بها أو تعاني منها أو تشتكي منها.
- 2- علي جميع المؤسسات التعليمية ومراكز التدريب الاستفادة من شبكات أو وسائل التواصل الاجتماعي في تحقيق ثقافة التعليم عن بُعد والتدريب عن بُعد للمميزات العديدة التي يمكن تحقيقها من خلال ذلك.

- 3- علي الزوجين دور هام في: أن يهتما ببعضهما البعض وأن يتحاورا معا وينصتا لبعضهما البعض وأن يُحسنا استخدام شبكات التواصل الاجتماعي وأن لا يسيئا استخدام هذه الشبكات وأن يدركا بأن سوء استخدام هذه الشبكات سيؤدي إلي الصمت الزوجي وإلي الكراهية والبغض والمقارنة وإلي التعارف غير الشرعي مع جنس آخر وإلي الانفصال العاطفي ثم الجسدي ثم الطلاق أو الخلع في النهاية...
- 4- علي الوالدين دور هام في: أن يكونا قدوة لأبنائهم، وأن يحسنا استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، وأن يجلسا معا ومع أبنائهم أكثر من دخولهم علي مواقع شبكات التواصل الاجتماعي، وأن يرفعا شعار الحوار الأسري فيما بينهما ومع الأبناء...
- 5- علي الأسرة دور هام في: التنشئة الاجتماعية السليمة والتربية الدينية الصحيحة للأبناء، وتوعية هؤلاء الأبناء بطريقة سليمة بإيجابيات وسلبيات شبكات التواصل الاجتماعي، وتوضيح المخاطر المترتبة علي الاستخدام السيئ لهذه الشبكات، والمتابعة المستمرة لهم، والحرص علي الحوار الإيجابي الفعال معهم، وإرشادهم بالاستخدام الصحيح للإنترنت لحمايتهم بواسطة برامج التصفح التي تسمح بتصفح الانترنت بصورة آمنة وتحميهم من خطر المواقع غير الملائمة والمنتشرة بشكل كبير علي الانترنت...
- 6- علي المسجد دور هام في: تعليم المسلمين وخاصة النشء والشباب الدين الصحيح، وإكسابهم القيم والأخلاقيات الإسلامية السليمة، وتوعية المسلمين بمخاطر الاستخدام المكثف وسوء استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، واستخدام الاستمالات الاقناعية ( الترغيب والتخويف ) في هذا الشأن، وتوضيح سلوك المسلم القويم عند التعامل مع هذه الشبكات ...
- 7- علي المدرسة والجامعة دور هام في: توعية التلاميذ والطلاب بإيجابيات وسلبيات شبكات التواصل الاجتماعي وذلك من خلال وسائل عديدة، نذكر منها: الأنشطة الطلابية اللاصفية وجماعات النشاط المدرسي في المدارس وأنشطة رعاية الشباب في الجامعات... فعلي سبيل المثال يمكن تنظيم المحاضرات والندوات والمؤتمرات عن موضوع شبكات التواصل الاجتماعي. وعقد المسابقات عن ايجابيات وسلبيات هذه

الشبكات وتوزيع الجوائز علي التلاميذ والطلاب، وأهمية شغل أوقات فراغ النشء والشباب بأنشطة جذابة ومناسبة ومفيدة لهم وللمجتمع، والعمل علي حماية النشء والشباب من مظاهر التقليد الأعمى والتي تتنافي مع ثقافة المجتمع العربي وقيم وأخلاقيات الدين الإسلامي الحنيف.

8- علي جهات العمل دور هام في: نشر ثقافة احترام وقت العمل وتوظيفه في انجاز العمل وليس بدخول العاملين علي شبكات التواصل الاجتماعي لإضاعة واستهلاك وقت العمل، ووضع تعليمات صارمة بعدم استخدام هذه الشبكات إلا لأغراض العمل والمكتب فقط وليس في أمور شخصية أو أسرية أو تجارية أو ترفيهية، ووضع نظام لمراقبة العاملين لضمان حسن استخدام هذه الشبكات وعدم سوء استخدامها...

9- علي مراكز رعاية الشباب والجمعيات الأهلية ( الخيرية ) دور هام في: توعية وتدريب النشء والشباب وتزويدهم بالمهارات اللازمة لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي الاستخدام السليم والهادف.

10- علي الحكومة دور هام في: الاستفادة الفاعلة من شبكات التواصل الاجتماعي في التواصل مع الجمهور وأصحاب المشكلات وفي تقديم الخدمات الحكومية والإعلان عنها وشروط الحصول عليها والتواصل مع وسائل الإعلام الجماهيرية...

11- علي وسائل الإعلام الجماهيرية دور هام في: توعية جمهور المستمعين والمشاهدين والقراء بمخاطر سوء استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، وذلك من خلال برامج إذاعية وتليفزيونية ومقالات مكتوبة تناقش هذه المخاطر وتوضح كيفية تجنبها وتقديم لنا نماذج سيئة ونماذج أخرى جيدة في هذا الشأن...

12- استخدام برامج خاصة أو ما يتم تسميته بحاجز الحماية Firewall تمنع المستخدمين من الدخول علي مواقع الرذيلة والجنس والإرهاب والشائعات... والتي تمثل خطورة علي قيم وأخلاق المستخدمين وخاصة النشء والشباب وتضر بالأمن القومي للمجتمع، وإن كان من الصعوبة حصر هذه المواقع لكن التوعية بأضرار هذه المواقع هو النتيجة الفعالة.

13- إجراء مزيد من البحوث والدراسات الميدانية عن إيجابيات وسلبيات شبكات التواصل الاجتماعي وكيفية تدعيم الأولي والتغلب علي الثانية ودور كل الأطراف المعنية والمهتمة في هذا الشأن.

أخيرا وبرغم ما تتيحه الاتصالات الإلكترونية من خلال شبكات التواصل الاجتماعي من مزايا السرعة والسهولة والكفاءة وخفض التكاليف في نقل المعلومات، إلا أنه يجب ألا يفوتنا أنها لا تعدو أن تكون آلات أو وسائل، وأن المعلومات الدقيقة والمناسبة والرسالة ذات الوصف الجيد تصدر دائماً من الإنسان، وأنه لا فائدة ترجى من هذه الوسائل الحديثة ما لم يكن الإنسان يجيد استعمالها ويحسن استخدامها.